

**Kinerja Unit Kepatuhan Internal dalam Pengawasan di Kantor Pengawasan dan
Pelayanan bea dan cukai Tanjungemas Semarang**

Pretty Yuliani Ayuningtyas (D2B009094)

Jalan Watugunung1/77 Perumnas Krapyak Semarang

prettyyuliani26@yahoo.com

abstrak

Dewasa ini, pengukuran kinerja pegawai menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja perusahaan dan perencanaan tujuan di masa mendatang. Berbagai informasi dihimpun agar pekerjaan yang dilakukan dapat dikendalikan dan dipertanggung jawabkan. Hal ini dilakukan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pada seluruh proses bisnis perusahaan. Tuntutan masyarakat dan adanya komitmen Pemerintah untuk menjalankan kegiatan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat telah mendorong Departemen Keuangan khususnya Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC) untuk melaksanakan program reformasi birokrasi. Salah satu bentuk program reformasi birokrasi yang dijalankan oleh DJBC adalah pembentukan Unit Kepatuhan Internal dengan karakteristik yang lebih spesifik dalam pengawasan internal kinerja pegawai dan kode etik pegawai agar bisa reformasi birokrasi bisa menjadikan perubahan kinerja dan perilaku pegawai menjadi lebih baik dan terciptanya good government.

Kata kunci: Reformasi Birokrasi, Kinerja dalam Pengawasan

**Performance Monitoring Compliance Unit in the Office of Internal Oversight
Services and the Customs and Excise Tanjungemas Semarang**

Pretty Yuliani Ayuningtyas (D2B009094)

Housing Watugunung1/77 road Krapyak Semarang

prettyyuliani26@yahoo.com

abstract

Today, measuring employee performance becomes very important for management to evaluate the performance of the company and planning purposes in the future. Various information has been compiled in order to do work that can be controlled and accounted for. This is done in order to achieve efficiency and effectiveness in all business processes. Demands of society and the Government's commitment to conduct better service to the community has led the Ministry of Finance in particular the Directorate General of Customs and Excise (DJBC) to implement bureaucratic reform program. One form of bureaucratic reform program is run by the formation DJBC Internal Compliance Unit with more specific characteristics of the internal control employee performance and employee code of conduct in order to reform the bureaucracy can make changes to employee performance and behavior for the better and the creation of good government.

Keywords: Bureaucratic Reform, the Performance Monitoring

PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah salah satu institusi pemerintah yang mempunyai peran yang sangat penting dalam menggerakkan roda perekonomian nasional. Peran tersebut memiliki kontribusi yang signifikan dalam pencapaian pertumbuhan ekonomi yang tinggi terutama dalam menggerakkan pertumbuhan di sektor riil melalui kebijakan fiskal yang diarahkan terutama untuk peningkatan dan melindungi industri dan investasi dalam negeri serta meningkatkan daya saing produk Indonesia di pasar internasional dengan adanya kebijakan dari Menteri Keuangan P-23/BC/2010 dalam wujud Reformasi Birokrasi di bea dan cukai Tanjungmas Semarang dengan dibentuknya Unit Kepatuhan Internal dimana Unit ini sebagai pengawas kinerja pegawai bea dan cukai, memang merupakan langkah yang tepat yang mengharuskan kinerja mengalami perbaikan kerja dan hasil yang mencapai target dikarenakan kini pegawai sudah ada badan pengawasan kinerja dalam mewujudkan aparatur Negara yang baik, tertib, disiplin, dan memuaskan masyarakat pengguna jasa. Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

Terkait dalam Reformasi Birokrasi saya mengambil salah satu masalah di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Semarang di tahun 2009 mengalami aspek Reformasi Birokrasi dengan memunculkan suatu unit system kerja yang dinamakan Kepatuhan Internal. Kepatuhan Internal diartikan sebagai kesesuaian kegiatan unit kerja dalam rangka pelaksanaan tugasnya terhadap tujuan, sasaran, rencana, kebijakan, instruksi, dan atau ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam organisasi serta ketaatan atau kesesuaian sikap, perilaku, dan perbuatan pegawai terhadap kode etik atau peraturan disiplin pegawai. Dengan unit kepatuhan internal ini maka diupayakan segala aspek kegiatan pegawai dari segi kinerja bisa terealisasi hasil dalam pencapaian target kinerja ataupun pengawasan kode etik bisa menjadikan pegawai lebih disiplin tidak menyimpang dan bisa dipandang baik sebagai aparatur Negara. ada 3 instrumen dimana yang menjadi alat yang digunakan dalam pengukuran kinerja yaitu Indikator Kinerja Utama, BSC (Balance Score Card), Kode etik pegawai.

METODELOGI PENELITIAN

Metode penelitian sangat diperlukan dalam melakukan penelitian karena dengan metode penelitian akan mempermudah dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Metode penelitian ini adalah kualitatif dan sedikit menggunakan metode kuantitatif sebagai angka-angka dalam jumlah realisasi untuk dianalisis dalam deskriptif, dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif, yang mana pengertian dari metode kualitatif adalah metode yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Adapun yang dimaksud penelitian deskriptif ialah, suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap obyek penelitian pada suatu saat tertentu. Penelitian Deskriptif hanya akan melukiskan suatu keadaan obyek atau persoalannya dan tidak dimaksudkan untuk mengambil atau menarik suatu kesimpulan yang berlaku umum. Pada Penelitian mengenai Kinerja Unit Kepatuhan Internal dalam Pengawasan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan bea dan cukai Tanjungmas Semarang, maka dengan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif penulis dalam jurnal ini membahas secara deskriptif berdasarkan analisa penulis terhadap hasil kinerja unit kepatuhan internal di Kantor Pengawasan dan Pelayanan bea dan cukai Tanjungmas maka penulis mendapat sumber dari informan dari hasil wawancara dengan orang-orang tertentu, selain itu data juga diperoleh dari softcopy instansi ataupun hardcopy instansi untuk diolah dan dianalisis.

HASIL

Didapat hasil dalam indikator kinerja utama dimaksud adalah merupakan suatu kontrak kinerja yang harus dijalankan oleh pegawai KKPPBC Tanjungmas Semarang, yang hasilnya harus memiliki target dan terealisasi dengan memenuhi target, dan setiap tahun dilaksanakan oleh unit kepatuhan internal yaitu monitoring dan evaluasi untuk hasil bagaimana pegawai menjalankan indikator kerjanya, dan untuk melihat itu maka menggunakan sistem BSC (Balance Score Card) yaitu kartu skor yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja suatu unit ataupun organisasi dengan target dan realisasi dan keseimbangan itu dilihat dari 4 perspektif stakeholder growth perspektif, customer perspektif, internal bussines process perspektif, learning and growth perspektif, hal itu dilakukan dengan penilaian kinerja berdasarkan indikator kinerja utama sepanjang tahun apakah sudah mencapai target ataupun belum dalam realisasinya, dan didapat hasil pada tahun 2012 unit kepatuhan internal mengawasi dengan membuat laporan

hasil kinerja dengan sistem BSC yang isinya pencapaian target kerja berdasarkan indikator utama kinerja dan hasil realisasinya adalah bisa memenuhi target dan tidak kurang dari target, jumlah target 2012 dalam penerimaan bea dan cukai sebesar 3.097,15 M, dan terealisasi sebesar 3.318.443 M hal ini sudah cukup baik dengan dilakukan pemantauan pegawai sehingga dengan selalu diawasi maka pegawai harus wajib bekerja memenuhi targetnya, kinerja sepanjang tahun 2012 sudah cukup baik dilihat dari hasil realisasinya. Dan keseimbangan dalam 4 perspektif yang digunakan untuk menilai kinerja sudah baik dan seimbang, 4 perspektif itu adalah Perspektif Financial dengan bobot 20%, , Perspektif Customer 20%, Perspektif Business Proses 35%, dan Perspektif Learning and growth 25% maka 4 perspektif ini memiliki bobot seimbang dan dapat terintegrasi dengan baik dalam indikator kinerja utama yang bisa dilihat dengan Balance Score Card dalam pemantauan dan hasil laporan unit kepatuhan internal.

Dari kode etik pegawai pada data sidak masih ada pegawai yang datang terlambat dan beberapa kinerjanya masih perlu ditingkatkan maka Kepatuhan Internal masih harus lebih memantaunya pegawai dalam disiplin kerja ditambah minimnya alokasi SDM pegawai di lapangan yang seharusnya diletakkan di lapangan seperti di Kawasan Berikat, Bandara, dan Pelabuhan jumlah kawasan berikat sendiri adalah 85 yang masih aktif namun alokasi SDM yang tersedia hanya 67 hal ini tidak efektif dalam pengawasannya untuk masalah kinerja pegawai dalam kode etik pegawai dalam jumlah yang minim ini bisa memacu banyak timbul penyimpangan kerja di lapangan maka disini unit kepatuhan internal dalam pengawasan di lapangan harus ekstra pengawasannya padahal jumlah unit kepatuhan internal hanya 20 orang pegawai, mereka pun tidak selalu bisa memantau di lapangan setiap saat, apabila ada pelanggaran atau penyimpangan maka bisa dilaporkan melalui telepon dan pengaduan www.sipuma.com, namun dengan hal itu sepertinya tidak efektif karena tidak semua bisa tersambung oleh petugas langsung unit kepatuhan internal, namun demikian hasil sidak pegawai dalam pelanggaran kode etik selalu mengalami penurunan penyimpangan pegawai dilihat dari tahun 2012 sampai 2013 pertengahan hal ini unit kepatuhan internal mampu mengurangi jumlah pelanggaran kode etik pegawai .

Dari pengawasan unit kepatuhan internal di bidang pengawasan unit kepatuhan internal yaitu pengawasan administrasi, dimana harus transparansi dalam pemantauan jumlah penerimaan bea dan cukai yang harus selalu dilaporkan, pengawasan terhadap ekspor impor dimana dalam pengawasan ekspor-impor harus lengkap dokumen tidak terjadi penyimpangan dokumen, dan

jumlah ekspor atau impor juga harus jelas laporannya, pengawasan dalam pelayanan dan kemudahan dalam prosedur pengurusan dokumen dimana pegawai KPPBC tidak boleh meminta pungutan liar dalam kemudahan pengurusan dokumen hal ini pegawai harus bekerja sesuai prosedur dimana sudah ditetapkan standart waktu pengurusan dokumen dengan tidak mempersulit pengguna jasa, dan pengawasan terhadap barang yang tertimbun lama di pelabuhan itu harus dicegah sehingga arus perdangan itu lancar serta apabila dberi kebebasan fasilitas dalam penangguhan keringanan bea masuk maka kebebasan itu harus diawasi tidak digunakan untuk kepentingan pribadi pegawai dan kebebasan yang digunakan harus digunakan sesuai dengan peraturanya . hasil pelanggaran kasius ekspor-imp[or juga mengalami penurunan pelanggaran, berarti tingkat kasus itu semakin berkurang dan mengalami peningkatan kinerja yang baik dalam pengawasanya bisa dilihat dari tahun 2010 -2012 Dari hasil di atas mengalami peningkatan pengawasan dan penurunan pelanggaran dari tahun 2010- 2012 dimana dari jumlah 155 kasus menjadi 66 kasus dan sistem penyelesaiannya pun sudah banyak yang mendapat putusan, walau belum bersih 100% namun setidaknya dari tahun ketahun mengalami penurunan penyimpangan dan itu membuktikan bahwa pengawasan kepatuhan internal dalam mengawasi kinerja pegawai dalam hal pengawasan ekspor-impor juga cukup baik, walau harus ditingkatkan lagi.

Untuk menghadapi kendala-kendala yang ada, Unit Kepatuhan Internal di Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea dan cukai Tanjungmas Semarang berusaha mengatasi dengan upaya-upaya semaksimal mungkin. Upaya tersebut berupa pertama, melengkapi fasilitas yang kurang dengan menambah perekam suara dalam setiap transaksi dokumen perdangan di kantor dan dimanapun serta menambah anggota Kepatuhan Internal yang dirasa sangat minim sehingga tidak semua kegiatan dapat terawasi setiap saat, dan fasilitas complain dan ketidakpuasan dari pengguna jasa juga dapat langsung masuk ke pihak Internal, karena kalau hanya dengan memberi web di [www.sipuma .com](http://www.sipuma.com) saja tidak semua complain dan kritik serta saran dan laporan dari masyarakat pengguna jasa bisa langsung terbaca oleh pihak Internal, dan sistem itu masih kurang efektif .Lalu harus selalumengadakaninovasi pelayanan agar hasil layanannya memuaskan dan sesuai harapan pengguna Jasa Bea dan Cukai Tanjungmas Semarang .

KESIMPULAN

Kepatuhan Internal dalam kinerjanya terhadap pengawasan dan evaluasi pegawai adalah dengan Indikator Kinerja Utama, BSC (Balance Scored Card), dan Kode etik . Dalam

penggunaan BSC biasanya pada perusahaan swasta dan kini Kepatuhan Internal di KPPBC Tanjungmas Semarang mulai menerapkannya dengan sistem kerja baru untuk melihat target dari kinerja pegawai dan mengevaluasinya berdasarkan Indikator Kinerja Pegawai selain itu dengan memberi sanksi terhadap peraturan pelanggaran kode etik pegawai bea dan cukai terhadap pegawai yang dilaporkan melakukan pelanggaran . Selanjutnyadari penerapan tupoksi dan kewenangan pada Kantor bea dan cukai Tanjungmas Kota Semarang yang sekarang sudah tepat sehingga kinerja para pegawai dan pelayanan yang dirasakan sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan, dan pelayanan yang diberikan misalnya seperti durasi waktu, persyaratan, biaya sudah baik dan tidak lagi merepotkan pengguna jasa dalam pengurusan dokumen. Hal ini dikarenakan Kinerja Kepatuhan Internal dalam Pengawasan di KPPBC Tanjungmas Semarang ingin berhasil dalam sistem perubahan kinerja atau reformasi birokrasi supaya bisa menjadi good government . Penekanan Hukum, Pelayanan Masyarakat dan Pengawasan perlu diperjelas kaitannya dengan kinerja bea dan cukai dalam meningkatkan kualitas kinerjanya.

Daftar Pustaka

- Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor 87/KMK.01/2009 tentang Pengelolaan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Departemen Keuangan
- Miftah, Erwin. 2009. Mencari Model Sistem Pengendalian Intern BPK dan Pemerintah . Diakses darihttp://www.bpk.go.id/publikasi_content.php?pid=111 pada tanggal 12 September 2012 jam 14.40
- Pela, Darmin. 2008. Memilih Key Performance Indicators Berkualitas. Diakse dari <http://darminpella.wordpress.com/2008/11/15/memilih-keyperformance-..>ada tanggal 3 September 2012 jam 21.00
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di Lingkungan Instansi Pemerintah
- Rivai, Veithzal et all. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta:Rajawali Pers Satria, Riri. 2009. Balanced Scorecard @ Depkeu RI. Diakses dari<http://www.ririsatria.net/2009/06/08/balanced-scorecard-depkeu-ri/> pada tanggal 10 September 2012 jam 15.56